

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kresnamurti. 2011. Metode Riset Manajemen Sains Indonesia, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI0)*. Vol.2, No.2, 2011.
- Ali Hasan. 2008. *Marketing*, Yogyakarta: Media Utama.
- Anto Dajan, 2004, *Pengantar Metode Statistik Jilid II*, cetakan kedelapan belas, Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2011, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi IV, Rineka Cipta, Jakarta.
- Aydin, S., Ozer, G., Kazan, H., Dogruer, M. C. 2009. The Measurement of Switching Costs as a Perception of Customers in the Tuskish Credit Card Market. *Journal of Electrical and Electronic Engineering*, Vol. 9, No. 2.
- Burnham,T. A., Frels, J. K., & Mahajan,V, 2008, Consumer switching costs: A typology, antecedents, and consequences, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31: 109–126.
- Buttle, Francis. 2008. *Customer Relationship Management, Concepts and Tools*. Bayumedia Publishing, Jakarta.
- Chadha, SK. and D. Kapoor. 2009. *Effect of Switching Cost, Servive Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Cellular Service Providers in Indian Market. The IUP Journal of Marketing Management. Vol. 8 No. 1.*
- Dwi Setyawan. 2015. Pengaruh Kepercayaan Merek dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Kartu Indosat IM3 (Studi pada Pengguna Kartu Indosat IM3 di Purworejo). *Jurnal Segmen Manajemen*. Vol. 11. No. 1B (2015).
- Ester Wahyuningtias, Lidya Ari Widyarini, Amelia, 2014, Analisis Pengaruh *Customer Satisfaction, Trust dan Switching Barrier* terhadap *Customer Loyalty* Pengguna Telkomsel Flash di Surabaya, *Jurnal GEMA Aktualita*, Vol. 3 No. 2, Desember 2014.
- Febby Gita Cahyani, 2016, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 5, Nomor 3, Maret 2016.
- Ferdinand, Augusty, 2014, *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi 2, BP. Universitas Diponegoro, Semarang.

- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Bina Pustaka, Semarang.
- Griffin, J, 2005 *Customer's Loyalty Management*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Harum Amalun Nisa Naili Farida dan Reni Shinta Dewi, 2013, Pengaruh Kepercayaan Merek, *Switching Cost*, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen, *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, Tahun 2013, Hal 1-8.
- Husein Umar, 2008, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Innocentius Bernarto dan Patricia, 2017, Pengaruh *Perceived Value*, *Customer Satisfaction* dan *Trust* terhadap *Customer Loyalty* Restoran XYZ di Tangerang, *Journal for Business and Entrepreneur*, Vol. 1 No. 1 July – December 2017.
- Jhony Putra Satria Arianto, 2016, Pengaruh *Customer Satisfaction*, *Brand Trust*, dan *Customer Feedback* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Perusahaan Mobil Suzuki, *Jurnal Al-Qardh*, Vol. 1, No. 5, Juli (2016)
- Kotler, Philip, 2012, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan Jilid 1, PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran Jilid I ed.12*, Indeks, Jakarta
- Nicolino, Patricia F. 2004. *Brand Management*. Jakarta: Prenada.
- Pedoman Penyusunan Skripsi*, 2017, Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus.
- Singgih Santoso, 2010, SPSS, *Statistik Parametik*, Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1, Januari 2016.
- Sudjana, 2008, *Metode Statistika*, Tarsito, Bandung

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan, Alfabeta Bandung.

Supranto, J. 2009. *Statistik Teori dan Aplikasi*. cet. VII. Jakarta : Rineka Cipta.

Taufiq Abdurrahman, 2013, Pengaruh *Service Quality*, *Customer Satisfaction* dan *Switching Cost* terhadap *Customer Loyalty* (Studi pada Pelanggan Telepon Bergerak di Kota Malang), *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol.7 No. 1, 2013.

Tjiptono, Fandy, 2010, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.

Yoga Poerwadi, 2009, Analisis Antecedent Loyalitas Konsumen GSM Prabayar di Surakarta (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret), *Jurnal Fakultas Ekonomi UNS, Surakarta*.

